

Analize anket Ministrstvo za zdravje pošilja za posamezni mesec po elektronski pošti. K izpolnitvi anket so vabljeni vsi uporabniki naših storitev, ne glede na starost, osebne okoliščine, vrsto zdravstvene obravnave ali raven zdravstvene dejavnosti, kjer se je izvedla zdravstvena storitev. Uporabniki storitev so povabljeni preko obvestila na izvidu oz. odpustnem pismu na način, da je na dokumente dodana informacija o spletni strani, na kateri poteka izpolnjevanje vprašalnika. Povezava do spletne ankete se nahaja tudi na spletni strani bolnišnice. Do vprašalnika je možno dostopati tudi preko QR kode, ki so dostopne v čakalnicah ambulant ter na spletni strani bolnišnice.

Slika 1: QR koda za dostop do anketnega vprašalnika



V letu 2025 je anketni vprašalnik ustrezno izpolnilo 99 uporabnikov naših storitev, kar znaša skupaj 0,13 % vseh hospitaliziranih pacientov ter pacientov, obravnavanih v ambulantnem delu bolnišnice.

Tabela 2: Ustrezno izpolnjeni anketni vprašalniki

MESEC	ŠTEVILO IZPOLNJNIH VPRAŠALNIKOV	DELEŽ IZPOLNJNIH VPRAŠALNIKOV GLEDE NA VSE IZVEDENE ZDRAVSTVENE OBRAVNAVE
JANUAR	8	0,09 %
FEBRUAR	6	0,07 %
MAREC	11	0,12 %
APRIL	5	0,5 %
MAJ	6	0,07 %
JUNIJ	6	0,7 %
JULIJ	3	0,03 %
AVGUST	7	0,09 %
SEPTEMBER	11	0,12 %
OKTOBER	10	0,12 %
NOVEMBER	15	0,17 %
DECEMBER	11	0,12 %

SPLOŠNI DEL

V 10 primerih so vprašalnik izpolnili svojci oz. bližnji v imenu pacienta, v **88** pa **pacienti sami**, kar znaša 88,8 % vseh izpolnjenih anket.

Spodnja tabela prikazuje starostno strukturo anketirancev.

Tabela 2: Starost ocenjevalcev

STAROSTNO OBDOBJE	ŠTEVILO	DELEŽ v %
0 do 15 let	0	0 %
16 do 24 let	2	2 %
25 do 44 let	19	19,1 %
45 do 64 let	40	40,4 %
65 do 79 let	31	31,3 %

ANALIZA PREJETIH PODATKOV O UGOTAVLJANJU KAKOVOSTI POSLOVANJA Z UPORABNIKI V SPLOŠNI BOLNIŠNICI TRBOVLJE NA PORTALU ZVEM ZA LETO 2025



80 let in več	7	7 %
ni odgovora	0	0 %

Anketni vprašalnik je izpolnilo **50 moških (50,5 %)** in 48 žensk (48,4 %), 1 anketiranec pa ni navedel spola.

Spodnja tabela prikazuje izobrazbeno strukturo anketirancev.

Tabela 3: Izobrazba ocenjevalcev

IZOBRAZBA	ŠTEVILO	DELEŽ v %
osnovna šola ali manj	4	4 %
poklicna šola	18	18,1 %
srednja šola	30	30,3 %
višja, visoka šola	23	23,2 %
spec., univerzitetna, strokovni magisterij	17	17,1 %
znanstveni magisterij, doktorat	5	5 %
ni odgovora	2	2 %

Glede pogostosti koriščenja zdravstvenih storitev **45 uporabnikov** le-te uporablja **občasno, nekajkrat letno**, 8 uporabnikov pogosto, mesečno, 4 uporabnik zelo pogosto, tedensko, 38 uporabnikov pa redko, enkrat ali dvakrat letno. Štirje uporabniki niso navedli odgovora.

Spodnja tabela prikazuje mesto obravnave v bolnišnici.

Tabela 4: Mesto obravnave

MESTO OBRAVNAVE	ŠTEVILO IZPOLNJNIH VPRAŠALNIKOV	ODSTOTNI DELEŽ
Zdravstveni dom, pediatrična amb., splošna amb.	3	3 %
specialistične ambulanta (diabetološka, RTG in podobno)	63	63,6 %
bolnišnica (hospitalizacija, dnevna obravnava)	22	22,2 %

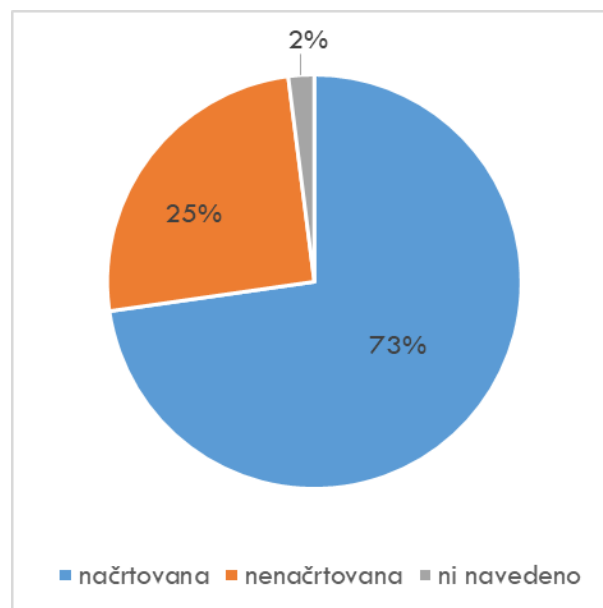
Spodnja tabela prikazuje podroben razdelek mesta obravnave v bolnišnici.

Tabela 5: Podroben razdelek mesta obravnave

MESTO OBRAVNAVE	ŠTEVILO
operacijska dejavnost	8
oddelek za kirurgijo	8
ginekološki oddelek	3
interni oddelek	5
nevrološka ambulanta	3
anesteziološka ambulanta	1
urgentni center	15
interna urgentna ambulanta	1
urgentna kirurška ambulanta	4
kirurška ambulanta	7

ambulanta za žilne pristope	2
ZD Trbovlje	1
hematološka ambulanta	8
urološka ambulanta	1
pediatrična ambulanta	1
nefrološka ambulanta	4
radiološka ambulanta	4
diabetološka ambulanta	2
gastrostroenterološka ambulanta	2
ginekološka ambulanta	2
proktološka ambulanta	3
antitrombotična ambulanta	1
neopredeljen	13

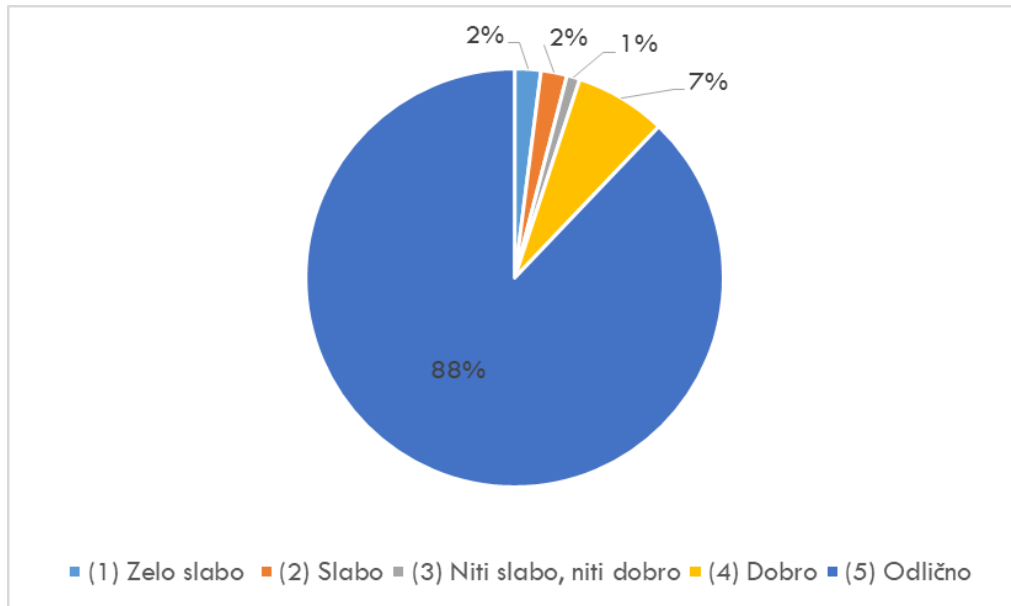
Graf 1: Obravnava pacienta



Za 25 anketirancev je bila obravnava nenačrtovana, **72** jih je imelo **načrtovano obravnavo**, dva pa nista podala odgovora.

SPLOŠNA OCENA IZVAJALCA ZDRAVSTVENE DEJAVNOSTI

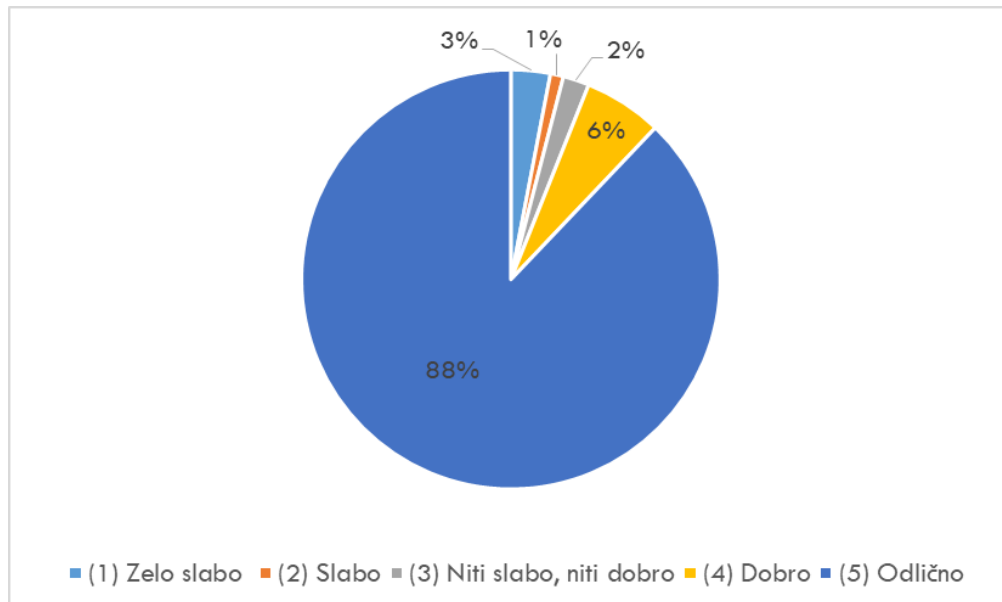
Graf 2: Splošna ocena izvajalca zdravstvene dejavnosti v %



87 uporabnikov je podalo splošno oceno izvajalca zdravstvene dejavnosti **odlično (5)**, 7 jih je podalo oceno **dobro (4)**, 1 **niti slabo, niti dobro (3)**, 2 **slabo (2)** in 2 **zelo slabo (1)**.

OCENA OBRAVNAVE PRI IZVAJALCU ZDRAVSTVENE DEJAVNOSTI

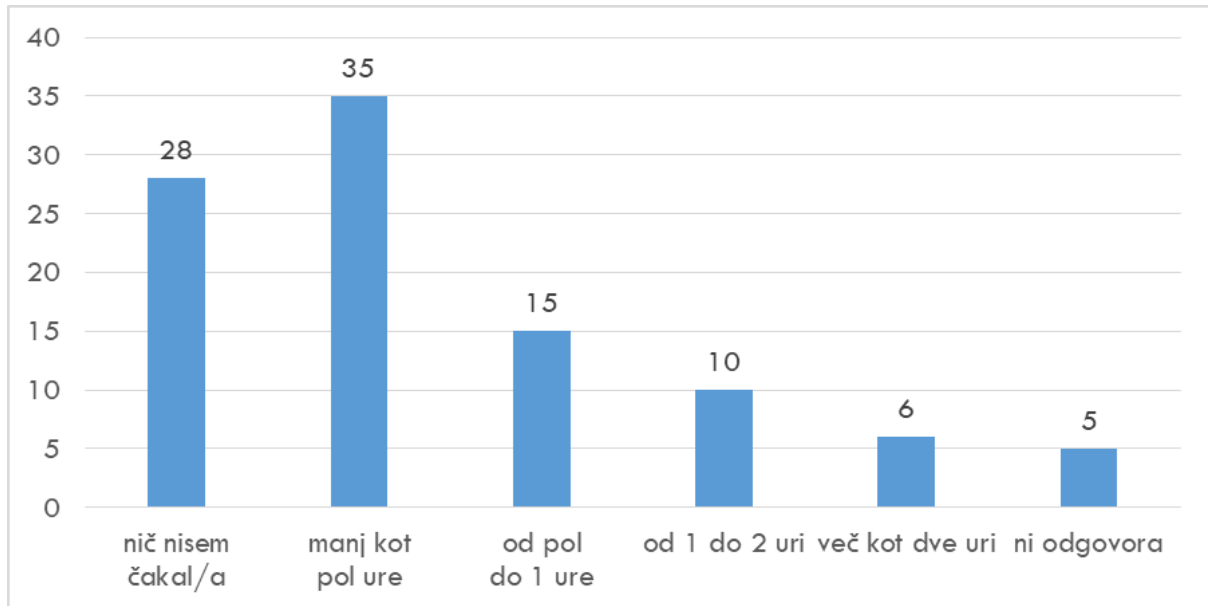
Graf 3: Ocena obravnave pri izvajalcu zdravstvene dejavnosti v %



87 uporabnikov naših storitev je tudi obravnavo pri nas ocenilo z oceno **odlično (5)**, 6 z oceno **dobro (4)**, 2 z **niti slabo, niti dobro (3)** 1 z **slabo (2)** in 3 z **zelo slabo (1)**.

ČAS ČAKANJA NA OBRAVNAVO

Graf 4: Čas čakanja na obravnavo v številkah



63 uporabnikov naših storitev, kar je 63,6 % vseh anketiranih, je na obravnavo čakalo **od nič do pol ure**.

OCENA ZADOVOLJSTVA GLEDE NA POSTAVLJENE KRITERIJE

V nadaljevanju je predstavljena ocena zadovoljstva uporabnikov storitev po predhodno določenih kriterijih. Pri oceni je bila uporabljena lestvica: Sploh ne (1), Večinoma ne (2), Delno (3), Večinoma da (4), V celoti da (5), Ne morem oceniti, ni relevantno zame (6), brez odgovora (0). Dodan je še izračun povprečne vrednosti. V tabeli so predstavljeni podatki v absolutnih številkah in ne v odstotkih, zaradi majhnega vzorca.

Pri izračunu povprečne ocene so zajete le ocene od 1 do 5, ne pa tudi ocene 0 (ne morem oceniti – ni relevantno zame) in neopredeljenih (ni odgovora).

Tabela 6: Ocena zadovoljstva glede na postavljene kriterije (v absolutnih številkah)

št.	KRITERIJ	ne morem oceniti-ni relevantno zame (0)	sploh ne (1)	večinoma ne (2)	delno (3)	večinoma da (4)	v celoti da (5)	ni odgovora	povprečje
1	Zadovoljstvo s kontaktom izvajalca pred obravnavo	4	1	3	3	6	81	1	4,5
2	objavljene informacije o dostopnosti zdravnika/zdr.delavca na vidnem mestu	5	1	2	5	15	68	3	4,2
3	predstavitev zdr. delavcev ob prvem stiku	4	6	5	2	19	61	2	4,0

ANALIZA PREJETIH PODATKOV O UGOTAVLJANJU KAKOVOSTI POSLOVANJA Z UPORABNIKI V SPLOŠNI BOLNIŠNICI TRBOVLJE NA PORTALU ZVEM ZA LETO 2025



Splošna bolnišnica Trbovlje

4	seznanjenost z možnostjo podajanja pritožb, pohval	10	16	6	5	10	39	13	2,8
5	vljudnost in spoštljivost zaposlenih	1	0	2	3	4	89	0	4,8
6	predhodna seznanitev o poteku obravnave	5	0	2	4	12	72	4	4,3
7	izvedba obravnave takrat, ko je bilo dogovorjeno	2	3	1	3	8	79	3	4,5
8	dovoljšna poglobitev v moj problem, zdravstveno stanje	1	0	2	1	11	84	0	4,8
9	vklučenost v odločanje o obravnavi	5	1	3	4	13	71	2	4,3
10	spoštovanje zasebnosti	1	2	0	4	7	85	0	4,7
11	odgovarjanje zaposlenih na vprašanja v povezavi z obravnavo	0	0	1	3	10	85	0	4,8
12	sodelovanje s svojci in bližnjimi je bilo v skladu z željami	24	1	1	2	5	52	14	2,9
13	podana navodila za (samo)oskrbo	6	1	1	2	10	77	2	4,4
14	čistost in urejenost prostorov	0	0	0	2	8	88	1	4,8
15	dostop do izvajalca je dobro urejen (parkirišča, dostop z invalidskim vozičkom)	1	1	6	9	17	62	3	4,2
16	priporočilo obravnave pri tem izvajalcu svojcem ali drugim	0	5	0	2	6	85	1	4,6

Najnižja povprečna vrednost ocene se je pokazala na področju seznanjenost z možnostjo podajanja pritožb, pohval in znaša 2,8.

Oceno pod 4 je doseglo še eno področje in sicer sodelovanje s svojci in bližnjimi je bilo v skladu z željami (2,9).

Vsi ostali kriteriji so ocenjeni z oceno 4 ali več. Najvišjo povprečno oceno so dosegla štiri področja: vljudnost in spoštljivost zaposlenih, dovoljšna poglobitev v moj problem, zdravstveno stanje, odgovarjanje zaposlenih na vprašanja v povezavi z obravnavo ter čistost in urejenost prostorov, vsi s povprečno oceno 4,8.

Skupna povprečna ocena vseh kriterijev je 4,3.

PRILOŽNOSTI ZA IZBOLJŠAVE

V spodnji tabeli predstavljamo priložnosti za izboljšave, ki so jih podali uporabniki naših storitev.

Tabela 7: Priložnosti za izboljšave

PODROČJE PRILOŽNOSTI ZA IZBOLJŠAVE	ŠTEVILO PREDLOGOV
PROSTOR IN OPREMA	9
ORGANIZACIJA DELA	5
ODNOS DO PACIENTOV	5
SODELOVANJE ZAPOSLENIH	2
VARNOST PACIENTOV	1
IZIDI OBRAVNAVE	4
UGLED IN DRUŽBENA ODGOVORNOST	2
DRUGO	1

Pri obrazložitvi izbire priložnosti so anketiranci navedli:

1. PROSTOR IN OPREMA:

- potrebujejo novo opremo,
- bolj dostopni prostori do sanitarij in umivalnice,
- bolnišnica je starejša, toda zaradi snage in urejenosti deluje prijazno, posebno za starejše paciente,
- potrebna bi bila sredstva za obnovo prostorov v SB Trbovlje,
- malo udobnejša čakalnica,
- potrebno bi bilo zamenjati inventar v bolniških sobah, postelje (predvsem vzmetnice) so dotrajane. Prav tako je problem z bolniškimi srajcami oz. pižamami, ki so povsem sprane, gumice povsem raztegnjene v pasovih hlač,
- v wc ženske kirur.oddelek so nagrmadeni vozički in celo postelja...komaj prideš do stranišča!!,
- nabava el.postelj in nabava primernih vzglavnikov;

2. ORGANIZACIJA DELA:

- Sodelovanje zaposlenih lepo poteka. Ni bilo nadležnega čakanja. Usmerjanje pacientov deluje prav lepo,
- več negovalneg osebja,
- zelo slaba na kiruršk.oddelku - neorijazne srednje med.sestre, arogantne, brez empatije, za svoje nedelo se sklicujejo na zdravnike, najraje vidijo da ves dan ležiš,
- obupno dolgo čakanje na obravnavo,
- urgentni zdravnik bi delal samo na urgenci in ne še vse drugo tako bi bile čakalne dobe krajše;

3. ODNOS DO PACIENTOV:

- z novorojenčkom smo čakali 1 uro na hodniku, kjer so dostopali tudi bolni pacienti,
- strokoven in prijazen, strpen glede na slabšo možnost sporazumevanje v zvezi z motnjo sluha,
- spoštljivejši odnos, več nege,
- zdravniki, kirurgi in anest.odlični, strokovni..srednje med.sestre/moški ne/ zelo jezikave nespoštljivein,
- ustrežljiv;

4. SODELOVANJE ZAPOSLENIH:

- če si narečen pri specialistu bi morali pritem sodelovati tudi službe za slikanje da bi do tega dat..bilo vse urejeno,
- vidno in slišno kteganje med seboj..slaba klima..prelaganje odgovornosti...jamranje na glas pred pacienti..da za 1300 ne bodo vec dolgo delale..človek.bi se kar obrnil na vratih in zbežal domob;

5. VARNOST PACIENTOV:

- prepih v nwoгреvani sobi..okno.odprto oki..ampal še vrata..domov prišla pi posegu z vnetimi sinusi in isijasom..res hvala;

6. IZIDI OBRAVNAVE:

- predlagal bi možnost pošiljanja izvida na elektrosnki naslov, namesto po navadni pošti, tudi zaradi prihrankov,
- za SB Trbovlje sem se odločil zaradi ugodne čakalne dobe. Imel sem srečo. Zelo zadovoljen z obravnavo,
- odpustno pismo čakala do.11.30 in ga ne dočakala..sem 1.5h božnje stran doma..nič info od sester..samo...čakajte in dajte nam mir?!,
- vse strokovno;

7. UGLED IN DRUŽBENA ODGOVORNOST:

- se sprašujem...tudi starejše gospe v sobi nepokretne..so bile istega mnenja..zakaj sestre sploh še delajo, če se tako vedejo do nas pacientov;

8. DRUGO:

- imela sem občutek, da sem jim odveč. Bila že 4x operirana drugje, povsod lahko pohvalim..nisem zahtevna,
- parking,
- zmečkana spalna srajca..manjkajoči gumbi..optavljanje kakanja na kahli stolu meni pred nosom v postelji..nič ampak.res nič zasebnosti in posluha za minimalno prijazno vprašanje;

PREDLOGI, POBUDE IN POHVALE UPORABNIKOV NAŠIH STORITEV

Zadnje vprašanje je bilo odprtega tipa, v katerem so lahko uporabniki naših storitev podali svoje opisno mnenje. V letu 2025 je svoja mnenja podalo 40 anketirancev. Podajamo jih ne cenzurirane in ne lektorirane v spodnji tabeli.

Nimam nobenih pripomb. Zelo zadovoljna z uslugo in kakovostjo obravnave. Vse najlepše v letu 2025.
Na pediatriji zdravniki zelo slabo komunicirajo s starši pacientov in podajajo predloge terapij, ki niso upravičeni oz. potrebni.
Zelo prijetno bivanje med vašim osebjem.
Več kot odlično.
BOLNIŠNICA TRBOVLJE, HEMATOLOŠKA AMBULANTA SI ZASLUŽI VSE POHVALE OD PRIJAZNEGA IN STROKOVNEGA OSEBJA DO ČISTIH IN UREJENIH PROSTOROV. HVALA IN LEP POZDRAV
Zelo zadovoljna s storitvami in predvsem zelo dobrim odnosom medicinskega osebja in tudi čistilk do pacientov.
Zelo prijazno osebje in specialist.
Sem žena pacienta, ki je žal pred dnevi umrl. Želim se zahvaliti celotnemu osebju v Bolnišnici Trbovlje-oddelek kirurgije. Zelo se zahvaljujem dr. Matevžu Kastrinu in njegovi ekipi, sestram in dr. Mojci Bratanič. Hvala vam za srčnost, razumevanje in sočutje. Hvala!
Prijaznost, dostopnost, človečnost je poleg strokovnosti ključ do uspeha. Hvala za vse to! Kritika gre edino kuhanim obrokom, ti so bili neokusni, skoraj neužitni, hladni, skromni."
Sem zelo hvaležen za kvalitetno in strokovno obravnavo mojega primera. Izrekam pohvale na vseh področjih, kompletnemu osebju bolnice Trbovlje.
Hitro, korektno in strokovno, kaj bi si želel še več! Vse pohvale kirurginji /Orožen Jani in njenemu osebju, vključno s sprejemnim osebjem in rendgenologinjo.
Ocena izvedene storitve v zvezi z mojo poskodbo: 5/5.
Na mojo izbiro bolnišnice za pregled je v veliki meri vplivalo mnenje dobrega prijatelja, ki se je zdravil v SB Trbovlje. Ni pretiraval z dobro oceno in s svojim zadovoljstvom. Zdi se mi, da se v manjših bolnišnicah močneje občuti okolico, v katerem se nahaja. Ko sem v Trbovlje pripeljal ženo na nekoliko daljši poseg, sem imel priložnost okolico spoznavati in doživeti. Zanimivo in prijetno je bilo."
Ko bi le bili povsod v našem zdravstvu taki kot so v bolnišnici Trbovlje.
Dr. Dintinjana in celotna ekipa je bila super, svoje delo so opravili strokovno in bili skrajno prijetni!
Posebej bi pohvalil VSE zdravstveno osebje še posebej pa zdravnike na čelu z prim. asist. Leskovar Boštjanom, dr. med. ter opremljenost dializnega oddelka. Vrhunsko in prijazno/prijetno pacientu.
Bil sem prijetno presenečen nad prijaznostjo in ustrezljivostjo osebja, tako medicinskih sester, kot tudi zdravnic. Upam, da tako ostane tudi v bodoče.
Posebna pohvala in zahvala dr. Vrtek Jerneju in celi ekipi, bolj prijazni in strokovni ne bi mogli biti. Hvala.
Mislím da je SB -TRBOVLE dobra ustanova....
Iskreno se zahvaljujem celotni ekipi, ki je sodelovala pri moji nedavni operaciji podkožnega tumorja. Operacija je bila zelo uspešna, kar gre velika zasluga strokovnemu in prijaznemu pristopu zdravnikov ter celotnega negovalnega osebja. Hvaležen sem za vašo skrb, strokovnost in človeški pristop, ki ste ga izkazali v vseh fazah zdravljenja."
Hitra obravnava pacientov, vse storitve so res na visokem nivoju. Vse pohvale osebju.
Navodilo za pripravo na rektoskopijo naj bo na ločenem listu, ker sem spregledal, da je bilo na zadnji strani vabila na pregled.

Strokovni, prijazni...
Ponavljam- izkušnja s SB Trbovlje zelo dobra, zdravniki in sestre na kirurškem oddelku prijazni, fer, vse se odvija po planu...po dogovoru. Bil sem hospitaliziran 2 dni, operiran. Zdravniki prijazni, NE VZVIŠENI!!! Upam, da je podobno tudi na drugih oddelkih. Vsekakor je obisk SBT v primerjavi s KC Ljubljana kot dan in noč! Bom priporočil to bolnico znancem...Kdo je odgovoren? Samo vodstvo? Mislim, da, vsaj kar sem uspel oceniti kot pacient, tudi vodja oddelka in pa kot sem izbral iz pogovora z zdravnikom, tudi so ljudje taki kot naj bi na takem mestu bili. Človeški, ne vzvišeni....Sem po navadi zelo kritičen, tokrat pa vse moje pohvale!!! Zadovoljen pacient z Gorenjske
Nikoli v življenju nisem bil lepše obravnavan s strani zdravnika.Moram pohvaliti dr. Furlan Tjaša zdravnica iz trbovelj spec.interne medicine,zelo,zelo topla oseba,vse jasno povedala,maximalno se posvetila pacientu,res zasluži vse pohvale.Neverjetna izkušnja,upam da moj glas pride do nje,da se zaveda da je odlična zdravnica,take Slovenija potrebuje.Res sem ji hvaležen iz srca za obrazložitev in kvaliteten pregled.
Posebej želim pohvaliti sestro Barbaro iz anesteziološke ambulante, ki je zelo lepo skrbela zame pred in po operativnem posegu v pripravljalni sobi. Prav tako je kirurginja svoje delo opravila zelo dobro, poseg brez zapletov, okrevanje gre zelo dobro. Prav tako je zelo lepa praksa, da sta se pomočnik anesteziologinje in anesteziologinja sama pred posegom prišla v pripravljano sobo in se predstavila ter vprašala, če še potrebujem kakšne informacije. Vlije zaupanje in pomiri. Tudi osebje v kirurškem bloku je bilo prijazno. Pohvale tudi njim. Najlepša hvala, da gradite zaupanja vredno in pacientu prijazno bolnišnico."
Nujno izvesti nadzor nad delom in obnašanjem medicinskih sester do hospitaliziranih pacientov v bolnišnici Trbovlje! Osebje ne nudi nege, zanemarja pacientove osnovne potrebe (voda, hrana, higiena), jih žali in ustrahuje z grobostjo in vpitjem, ko so po operaciji v bolečinah in nepokretni. Izjema je intenzivna nega, kjer je osebje na primernem nivoju.
Moja obravnava je bila prijazna, topla, strokovna, zavestna, iskrena, tankočutna, poštena.
Posebej bi rada pohvalila vse osebje intenzivne nege ter osebje na internem oddelku bolnišnice. Vsak je po svoje prispeval k temu, da sem se izvlekla iz izredno težke situacije in tudi zelo hitro okrevala. Omenila bi rada še hrano v bolnišnici, ki je bila, v nasprotju s stereotipi o zanič bolnišnični prehrani, dobra in raznolika."
Z obravnavo sem bil izjemno zadovoljen. Havla
Vodila sem 10 let javni zavod z skotaj 200 zaposlenimi. Sram bi me bilo, če bi bili moji sodelavci tako nesramni in sarkastični kot žensko mlado medicinsko osebje na tem kirurškem oddelku po operaciji!!! Bolničar g.Cile ima edini prijaznost v genih. Tudi moški zdravstvenik. Ter zdravniki in g.primarij - zelo pohvalno. Ampak.srednje mefecinske sestre - komunikacija z nami pacienti - sramota za naše zdravstvo. Ne verjamem, da bo vodstvo sploh videlo ta moj zapis..če pa bo - vesela bom za prihodnje paciete, kajti nihče si ne želi biti tako obravnavan, da po bivanju na oddelku imaš ""travmo"" ne zaradi posega; ampak bivanja! G.direktor, kar pogumno naprej!"
Beseda Hvala je premalo. Kljub neprijetnem, a nujnem postopku (operacija), je izkušnja čudovita, zaradi čudovitih, krasnih ljudi, ki so popolnoma predani delu in dobremu počutju pacienta."
Storitve v tej ambulanti se mi zdijo zelo prijazne!
Sve pohvale svaka cast,mlade sestrice znaju kako raditi svoj posao i veoma su ljubazne,susreo sam se sa sve 3 smjene i mlade sstrice su bile veamo ljubazne SVAKA CAST
Kar tako naprej!
Želela bi pohvaliti zaposlene, tako ob sprejemu, rentgenu in v kirurški ambulanti. Sem zelo zadovoljna, vse po vrsti izredno spoštujem. Hvala za prijazen sprejem.
Kakovosti obravnave je bila strokovna in hitra. Ne predstavljam si, da ne bi bilo urgence v Trbovljah. Rešila je že mnogo življenj.
Zelo kakovostna obravnava pri zdravniku, ki te posluša, sliši, upošteva tvoje želje in ne vsiljuje svojega mnenja. Zna pomiriti pacienta, kar je bistven del kakovostnega zdravljenja.

**ANALIZA PREJETIH PODATKOV O UGOTAVLJANJU KAKOVOSTI
POSLOVANJA Z UPORABNIKI V SPLOŠNI BOLNIŠNICI TRBOVLJE NA
PORTALU ZVEM ZA LETO 2025**



Splošna bolnišnica Trbovlje

krajše čakanje do zdravnika z bolšo organizacijo dela

Izredno prijazni in spoštljivi zaposleni. Prav vsi.

ZAKLJUČEK

Raziskava je bila izvedena skladno z Metodologijo za ugotavljanje kakovosti poslovanja z uporabniki v javnem zdravstvu. Pacienti lahko sodelujejo pri vrednotenju prejete zdravstvene oskrbe tako, da izpolnijo kratko spletno anketo, ki je stalno dostopna na portalu ZVem. Povezava do ankete je objavljena tudi na bolnišnični spletni strani, dostopna pa je tudi preko QR kode, ki se nahaja v naših čakalnicah ter na spletni strani. Izpolnjevanje vprašalnika je za uporabnike storitev prostovoljno in predstavlja njihovo individualno oceno njihovega zadovoljstva. Pri interpretaciji rezultatov je potrebno upoštevati dejstvo, da lahko en pacient izpolni celo več anketnih vprašalnikov zaradi tega, ker je le-ta stalno dostopen in nima vgrajenega preventivnega mehanizma za omejevanje števila anket.

Na podlagi rezultatov anketnega vprašalnika ugotavljamo sledeče:

- vzorec anketiranih je majhen (0,13 %) glede na število vseh ambulantnih in hospitalnih obravnav v letu 2025,
- vzorca zato ne moremo posplošiti na vse obravnave v bolnišnici,
- glede na več pozitivnih, kot negativnih komentarjev ugotavljamo zadovoljstvo z obravnavo pri anketiranih,
- glede na splošno oceno izvajalca storitev, oceno obravnave in čas čakanja na storitev ugotavljamo veliko zadovoljstvo anketiranih;

Ne glede na precejšnje zadovoljstvo uporabnikov storitev, se odgovorni v Splošni bolnišnici Trbovlje trudijo še izboljšati prostorske in materialne pogoje za paciente in zaposlene. Spremljajo se kazalniki kakovosti na različnih področjih. Vsi zaposleni v bolnišnici se trudimo in stremimo k visokokakovostni obravnavi bolnikov in individualnem pristopu pri obravnavi.

Poročilo pripravila:
Tajda Železnik, dipl. bab.
Skrbnica za kakovost